

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti pada bab empat, maka peneliti mengambil kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut :

##### 1. Karakteristik Responden

- a. Mayoritas responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini berjenis kelamin wanita yaitu sebesar 68%.
- b. Mayoritas responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini berusia

- c. Mayoritas responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 58%.

- d. Mayoritas responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini berpenghasilan antara Rp 300.001,00 – Rp 500.000,00 sebesar 49%.

##### 2. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta

##### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Y = 0,394 X_1 + 0,356 X_2 + 0,273 X_3$$

Hubungan terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Analisis Regresi maka Variabel Produk ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Merek ini berarti bahwa Produk mempunyai pengaruh terhadap Variabel Loyalitas Merek.
  2. Berdasarkan hasil Analisis Regresi maka Variabel Pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Merek ini berarti bahwa Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Variabel Loyalitas Merek.
  3. Berdasarkan hasil Analisis Regresi maka Variabel Pembelian ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Merek ini berarti bahwa Pembelian mempunyai pengaruh terhadap Variabel Loyalitas Merek.
- b. Berdasarkan hasil analisis regresi secara bersama-sama dengan menggunakan uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 29,027 dan nilai F tabel sebesar 2,70. Dengan membandingkan antara nilai F hitung dan F tabel pada taraf signifikansi 0,05, dapat diambil kesimpulan bahwa  $f_{hitung} (29,027) > f_{tabel} (2,70)$  ini berarti variabel independen (kepuasan konsumen) berpengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas konsumen)
- c. Berdasarkan hasil analisis regresi secara individual kita dapat melihat seberapa besar pengaruh antara kepuasan konsumen dengan loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta per atribut. Dimana

terdapat pengaruh antara atribut produk dengan loyalitas merek pada Waroeng Steak & Shake di Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t, dimana hasil  $t_{hitung} (5,163) > t_{tabel} (1,985)$ . Sedangkan untuk selanjutnya terdapat pengaruh antara atribut pelayanan dengan loyalitas merek Waroeng Steak & Shake di Yogyakarta yang dapat dilihat dari hasil uji t, dimana  $t_{tabel} (4,674) > t_{hitung} (1,985)$ . Sedangkan untuk variabel yang terakhir adalah terdapat pengaruh antara atribut pembelian dengan loyalitas merek Waroeng Steak & Shake di Yogyakarta yang dapat kita lihat dari hasil uji t, dimana  $t_{hitung} (3,473) > t_{tabel} (1,985)$ .

3. Perbedaan antara Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta Ditinjau dari Karakteristik Konsumen yaitu dari Segi Jenis Kelamin.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji t-test, dari perhitungan keseluruhan nilai t-hitung untuk semua atribut yaitu produk, pelayanan, pembelian dan loyalitas lebih kecil dari nilai t-tabel, maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak yang artinya tidak terdapat perbedaan secara signifikan antara kepuasan konsumen dan loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta ditinjau dari karakteristik konsumen yaitu dari segi jenis kelamin.

4. Perbedaan antara Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta Ditinjau dari Karakteristik Konsumen yaitu dari Segi Usia, Pekerjaan dan Penghasilan

- a. Berdasarkan penghitungan dengan menggunakan *Anova*, untuk atribut produk, pembelian dan loyalitas tidak terdapat perbedaan antara kepuasan konsumen dan loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta. Tetapi untuk atribut pelayanan terdapat perbedaan antara kepuasan konsumen dan loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta ditinjau dari perbedaan usia.
- b. Berdasarkan penghitungan dengan menggunakan *Anova*, untuk atribut produk, pelayanan, pembelian dan loyalitas tidak terdapat perbedaan antara kepuasan konsumen dan loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta ditinjau dari jenis pekerjaan
- c. Berdasarkan penghitungan dengan menggunakan *Anova*, untuk atribut produk, pelayanan, pembelian dan loyalitas tidak terdapat perbedaan antara kepuasan konsumen dan loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta ditinjau perbedaan tingkat penghasilan.

## 5.2 Saran

Saran – saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Untuk dapat tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen serta loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta, terutama ditengah persaingan yang semakin ketat dan agresif. Perusahaan sebaiknya fokus untuk lebih inovatif dalam hal kualitas atau mutu dari produk yang ditawarkan, dengan selalu berpatokan pada apa yang diinginkan konsumen yang diikuti juga

dengan penentuan harga yang sebanding dengan kualitas yang ditawarkan dari produk, dengan harapan agar kepuasan bisa diperoleh oleh konsumen yang pada akhirnya berlanjut pada pembelian ulang yang akan dilakukan jika konsumen telah memiliki pengalaman yang baik tentang produk dan pelayanan.

2. Loyalitas konsumen terhadap merek tidak mudah diperoleh, merek akan diperhatikan dan lebih dikenal apabila ada upaya memperkenalkannya kepada konsumen dan keberadaan iklan dapat sangat membantu perusahaan untuk mengenalkan produk mereka kepada konsumen.
3. Kesan atau pendapat konsumen terhadap produk dan pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan dengan image yang akan melekat pada produk dan pelayanan yang akan diingat oleh konsumen. Membuat image yang positif tentang produk dapat diawali dengan citarasa menu yang enak. Sedangkan untuk membuat image yang positif tentang pelayanan dapat diawali dengan pelayanan dari para pegawai yang menyenangkan dan bersahabat terhadap konsumen.
4. Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta hendaknya meningkatkan lagi pelayanannya terhadap konsumen. Seperti dalam penelitian ini ternyata terdapat perbedaan pelayanan yang ditinjau dari jenis kelamin dan usia. Hal ini berguna bagi perusahaan untuk dapat terus survive dipasar.

## Daftar Pustaka

Amara Books jogjakarta, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, edisi 2003.

Dongoran, Johnson. 2001. *Loyalitas Merek Pada Produk Tertentu*, Jurnal ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol. VII. No.2:206-232.

Kotler, P. & G Armstrong (2004), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid II, Jakarta : PT

INDEKS.

Kotler, P. (1999), *Manajemen Pemasaran Di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi I, Jakarta: Salemba Empat.

Mowen, j.c. dan M. Minor (2002), *Perilaku Konsumen* (terjemahan). Jakarta: Penerbit Erlangga.

Samuel, Hatane & Foedjiawati, 2005, *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*

<http://puslit.petra.ac.id/-puslit/journals/management/>

Sugiyono, (2004), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono (2004), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

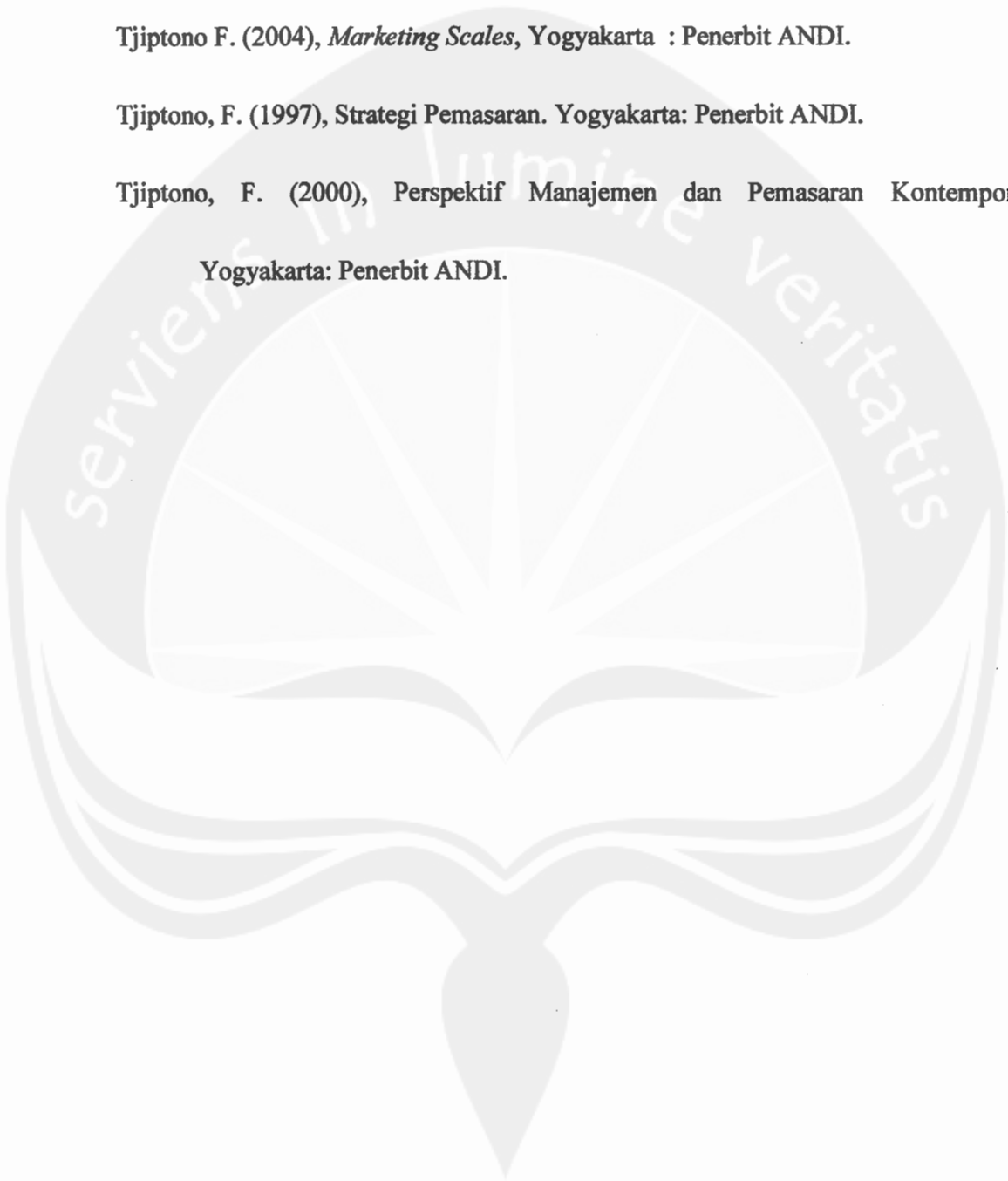
Sutrisno Hadi (1990), *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai Dengan Basica*, Yogyakarta: Penerbit ANDI.

**Tjiptono, F. (2005), Pemasaran Jasa. Jatim: Bayumedia Publishing.**

**Tjiptono F. (2004), *Marketing Scales*, Yogyakarta : Penerbit ANDI.**

**Tjiptono, F. (1997), Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit ANDI.**

**Tjiptono, F. (2000), Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer.  
Yogyakarta: Penerbit ANDI.**







## **Kuesioner Penelitian**

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen angkatan 2001. Saat ini saya mengadakan penelitian mengenai “ Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta.

Saya mohon Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membantu saya dalam penelitian ini dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk maksud penyusunan skripsi dan akan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian, waktu, kerjasama dan bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara berikan, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

**Nofia Christiana**

### Kuesioner I

Anda dimohon memberikan tanda silang ( X ) pada huruf yang anda pilih.

1. Jenis kelamin

a. Pria

b. Wanita

2. Usia

a.  $\leq 15$  tahun

c. 25 - 34 tahun

b. 16 - 24 tahun

d.  $\geq 35$  tahun

3. Pekerjaan

a. Pelajar / Mahasiswa

c. Karyawan Swasta

e. Lain - lain

b. Pegawai Negeri

d. Wiraswasta

4. Penghasilan rata-rata yang di peroleh tiap bulan ( termasuk uang saku bagi pelajar / mahasiswa)

a.  $\leq$  Rp 300.000,00

b. Rp 300.001,00 – Rp 500.000,00

c. Rp 500.001 – Rp 1.000.000,00

d.  $\geq$  Rp 1.000.000,00

### Kuesioner II

Pada bagian ini pertanyaan berhubungan dengan Kepuasan konsumen dan loyalitas merek di Waroeng Steak & Shake Yogyakarta.

Berilah tanda (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang dipilih.

Adapun jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)

Tidak Setuju (TS)

Setuju (S)

Sangat Tidak Setuju (STS)

Netral (N)

No.	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1.	Harga produk ini masuk akal.					
2.	Produk ini memiliki standar kualitas yang dapat diterima.					
3.	Produk di Waroeng Steak dapat diandalkan.					
4.	Waroeng Steak & Shake ini memberikan layanan secara tepat sejak awal					
5.	Karyawan Waroeng Steak & Shake melayani saya dengan cepat.					
6.	Karyawan Waroeng Steak & Shake bersedia membantu.					
7.	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai ragam menu yang ditawarkan.					
8.	Karyawan sopan.					
9.	Cara penyampaian karyawan kepada konsumen Waroeng Steak sangat informatif.					
10.	Kami memiliki sistem penanganan komplain pelanggan yang sangat bagus untuk menindaklanjuti layanan.					
11.	Waroeng Steak memiliki reputasi yang baik					
12.	Daftar menu yang ditawarkan oleh Waroeng Steak & Shake selalu tersedia untuk memenuhi permintaan konsumen.					
13.	Kuantitas pelanggan menikmati menu-menu yang ditawarkan oleh Waroeng Steak & Shake					
14.	Para karyawan berusaha keras meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan.					
15.	Makanan yang ditawarkan di Waroeng Steak & Shake memiliki cita rasa yang baik.					
16.	Suasana Waroeng Steak & Shake menyenangkan.					
17.	Para karyawan memperhatikan pelanggan sebagaimana mereka ingin diperhatikan.					
18.	Kemungkinan saya mendorong teman-teman dan para kerabat untuk makan di Waroeng Steak & Shake Yogyakarta.					



*serviens in lumine veritatis*

## **LAMPIRAN II**

### **VALIDITAS DAN REABILITAS**

## Produk

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev
	7.5333	.6713	.8193

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_1	7.9667	.6540	.5622	.8436
BUTIR_2	7.5000	.8793	.6931	.7111
BUTIR_3	7.5333	.6713	.7328	.6164

#### Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	3
Spearman-Brown =	.8458		

## Pelayanan

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev
	7.6333	.7230	.8503

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_4	11.1333	1.7057	.5034	.7662
BUTIR_5	10.9000	1.6793	.6981	.6797
BUTIR_6	11.2000	1.2690	.7566	.6223
BUTIR_7	11.2667	1.8575	.4250	.8001

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Spearman-Brown = .7814

## Pembelian

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev
	11.7667	1.6333	1.2780

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_8	15.9000	2.9897	.6271	.8428
BUTIR_9	15.9333	3.0989	.6548	.8398
BUTIR_10	15.6000	2.2483	.7290	.8303
BUTIR_11	15.6000	2.5931	.6971	.8262
BUTIR_12	15.9000	2.9897	.8155	.8120

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Spearman-Brown = .9185

## Loyalitas

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev
	11.1000	1.8172	1.3481

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_13	18.4000	4.9379	.6316	.9026
BUTIR_14	18.5667	4.4609	.7862	.8799
BUTIR_15	18.3333	4.7126	.8201	.8762
BUTIR_16	18.6667	4.2299	.7053	.9015
BUTIR_17	18.3333	4.9195	.8789	.8744
BUTIR_18	18.3667	5.0678	.7323	.8902

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Spearman-Brown = .9284





*serviens in lumine veritatis*

**LAMPIRAN III**  
**DATA RESPONDEN**

### Case Summaries

	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan
1	Pria	25 - 34 tahun	Pegawai Negeri	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
2	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
3	Pria	>= 35 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
4	Wanita	25 - 34 tahun	Wiraswasta	>= Rp 1.000.000,00
5	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
6	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
7	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
8	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
9	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
10	Wanita	>= 35 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
11	Wanita	<= 15 tahun	Pelajar / Mahasiswa	<= Rp 300.000,00
12	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
13	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
14	Wanita	25 - 34 tahun	Pegawai Negeri	>= Rp 1.000.000,00
15	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
16	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
17	Wanita	25 - 34 tahun	Wiraswasta	>= Rp 1.000.000,00
18	Wanita	>= 35 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
19	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
20	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
21	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
22	Pria	25 - 34 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
23	Wanita	>= 35 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
24	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
25	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
26	Wanita	25 - 34 tahun	Wiraswasta	>= Rp 1.000.000,00
27	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
28	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
29	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
30	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
31	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
32	Pria	>= 35 tahun	Pegawai Negeri	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
33	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
34	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
35	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
36	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
37	Wanita	>= 35 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
38	Wanita	25 - 34 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
39	Wanita	>= 35 tahun	Wiraswasta	>= Rp 1.000.000,00
40	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
41	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
42	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
43	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
44	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
45	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
46	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
47	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
48	Wanita	<= 15 tahun	Pelajar / Mahasiswa	<= Rp 300.000,00
49	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
50	Wanita	25 - 34 tahun	Wiraswasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
51	Pria	>= 35 tahun	Wiraswasta	>= Rp 1.000.000,00

### Case Summaries

	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan
52	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
53	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
54	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
55	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
56	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
57	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
58	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
59	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
60	Wanita	>= 35 tahun	Karyawan Swasta	>= Rp 1.000.000,00
61	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
62	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
63	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
64	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
65	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
66	Wanita	>= 35 tahun	Pegawai Negeri	>= Rp 1.000.000,00
67	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
68	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
69	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
70	Pria	>= 35 tahun	Pegawai Negeri	>= Rp 1.000.000,00
71	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
72	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
73	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
74	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
75	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
76	Pria	>= 35 tahun	Wiraswasta	>= Rp 1.000.000,00
77	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
78	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
79	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
80	Pria	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
81	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
82	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
83	Wanita	>= 35 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
84	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
85	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
86	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
87	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
88	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	>= Rp 1.000.000,00
89	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
90	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
91	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00
92	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	>= Rp 1.000.000,00
93	Wanita	<= 15 tahun	Pelajar / Mahasiswa	<= Rp 300.000,00
94	Wanita	>= 35 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
95	Wanita	>= 35 tahun	Wiraswasta	>= Rp 1.000.000,00
96	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
97	Wanita	>= 35 tahun	Karyawan Swasta	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
98	Pria	25 - 34 tahun	Pegawai Negeri	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
99	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00
100	Wanita	16 - 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00

### Case Summaries

	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7
1	3	5	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	5	5	4
3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	5	3	4	3	4
5	3	4	4	4	4	3	4
6	3	4	4	4	3	3	3
7	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3
9	4	3	5	4	4	4	3
10	4	4	4	3	4	4	4
11	2	5	5	3	4	3	4
12	3	4	4	4	4	3	4
13	3	4	4	4	3	3	3
14	3	4	3	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	5	5	4
17	4	4	4	3	4	5	3
18	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	3	4	3	4
20	4	4	4	4	4	3	4
21	3	4	4	4	4	3	4
22	3	4	4	4	3	3	3
23	3	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	5	4	3	3
26	4	4	4	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	3
28	3	4	4	4	3	3	3
29	3	4	3	3	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	5	5	4
32	4	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	3	4	3	4
34	4	4	4	4	5	2	4
35	3	4	4	4	4	3	4
36	3	4	4	4	2	4	3
37	3	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	2	4	5	4
39	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4
41	3	4	4	4	4	3	4
42	3	4	3	3	4	4	4
43	3	4	3	4	4	4	4
44	3	5	4	4	5	5	4
45	4	4	4	3	4	5	3
46	4	4	4	3	4	2	5
47	4	4	4	4	4	3	4
48	3	4	4	4	4	3	4
49	3	4	4	4	3	4	2
50	3	4	3	3	4	4	4
51	5	4	1	4	4	4	4

### Case Summaries

	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7
52	4	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	3	4	5	3
54	4	4	4	4	3	3	4
55	4	4	4	4	4	3	4
56	3	4	4	4	3	4	4
57	3	4	3	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	5	5	4
60	4	3	5	3	4	4	4
61	4	4	4	3	4	3	4
62	4	4	4	4	3	4	4
63	3	3	5	4	4	3	4
64	3	4	4	3	4	3	3
65	3	4	3	3	4	4	4
66	2	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	4	5	5	4
69	4	4	4	3	3	5	4
70	4	5	3	3	4	4	4
71	5	3	4	3	3	4	4
72	4	4	4	4	4	3	4
73	3	4	4	4	4	3	4
74	3	4	4	3	4	3	3
75	3	4	3	3	4	4	4
76	3	4	3	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	3
79	4	4	4	4	4	3	4
80	3	3	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	5	5	4
82	4	4	4	4	4	3	4
83	3	4	3	4	4	4	4
84	3	4	3	3	4	4	4
85	4	4	4	5	4	5	4
86	4	4	4	3	4	4	4
87	3	4	4	4	3	4	4
88	3	4	3	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	5	3
90	3	4	3	3	4	4	4
91	4	4	4	4	5	5	4
92	3	4	4	4	2	4	3
93	4	4	4	4	4	4	3
94	4	4	4	3	4	4	4
95	5	4	3	3	4	4	4
96	3	4	4	4	3	3	3
97	1	5	4	4	4	4	4
98	4	4	4	3	4	5	3
99	4	4	4	3	4	2	5
100	4	4	4	4	5	5	4

### Case Summaries

	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14
1	4	4	5	5	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	3	4
6	3	3	4	4	4	3	4
7	4	4	3	4	4	3	4
8	4	4	5	5	4	4	4
9	4	4	3	4	3	4	4
10	4	3	5	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	3	4
13	3	4	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	3	3
15	4	4	5	5	4	4	4
16	5	3	4	4	4	5	3
17	4	3	4	3	4	4	3
18	4	3	5	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	5	4	4	4	4
21	4	4	4	5	3	4	3
22	3	3	4	4	4	3	4
23	4	4	3	4	4	3	4
24	4	4	5	5	4	4	4
25	4	3	3	5	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	3
27	3	4	5	4	4	4	4
28	3	3	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	2
30	4	4	5	5	4	4	4
31	5	3	4	4	4	4	4
32	4	3	5	4	4	2	4
33	4	4	4	4	4	4	3
34	3	4	5	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	4
36	3	3	4	4	4	1	4
37	4	4	4	3	4	3	4
38	4	3	4	4	3	4	1
39	4	3	5	4	4	4	4
40	3	4	5	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	3	3
43	3	4	4	4	4	3	4
44	3	5	4	4	4	4	4
45	3	4	4	4	4	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	5	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	3	4
49	3	3	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	3	3
51	4	4	3	4	4	3	4

### Case Summaries

	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12	Butir 13	Butir 14
52	4	4	5	5	4	4	4
53	4	3	4	4	3	4	3
54	4	4	4	4	4	4	3
55	3	4	5	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	5
57	4	4	4	4	4	3	3
58	4	4	5	5	4	4	4
59	5	3	4	4	4	4	4
60	4	3	5	3	5	4	3
61	4	4	4	4	4	3	3
62	3	4	5	4	4	4	4
63	4	4	3	4	5	3	4
64	3	3	4	4	4	3	4
65	4	4	4	3	5	3	3
66	4	4	3	4	4	3	4
67	4	4	5	5	4	4	4
68	5	3	4	4	4	4	4
69	4	3	4	4	3	4	4
70	4	3	5	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	3
72	3	4	5	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	4
74	3	3	4	4	4	3	4
75	4	4	3	4	5	3	3
76	4	4	3	4	4	3	4
77	4	4	5	5	4	4	4
78	4	3	4	4	3	4	3
79	3	4	5	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	5	4	4	4	4
83	4	4	3	4	4	3	4
84	4	4	4	4	4	3	3
85	5	3	4	4	4	4	4
86	4	3	5	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	3
88	4	3	4	4	4	3	4
89	4	4	3	4	3	4	2
90	4	4	4	4	4	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	4	4	3	4
93	4	4	5	5	4	5	3
94	4	3	5	4	4	4	3
95	4	3	4	4	5	4	3
96	3	3	4	4	4	3	4
97	4	4	3	4	4	3	4
98	4	3	4	4	3	4	3
99	4	4	4	4	4	4	3
100	5	3	4	4	4	4	4

# Case Summaries

	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18
1	4	4	4	4
2	4	3	4	4
3	4	3	4	4
4	4	3	4	4
5	4	4	4	4
6	3	4	3	3
7	4	4	4	4
8	4	4	4	4
9	3	3	4	4
10	4	3	4	4
11	4	3	4	4
12	4	4	4	4
13	3	4	3	3
14	3	3	4	3
15	4	4	4	4
16	4	3	4	4
17	4	3	4	4
18	4	3	4	4
19	3	3	4	4
20	4	4	4	3
21	4	4	4	4
22	3	4	3	3
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	4	3	4	4
26	4	3	4	4
27	4	4	4	3
28	3	4	3	3
29	5	1	4	3
30	4	4	4	4
31	4	3	4	4
32	4	4	4	4
33	3	3	5	4
34	4	4	4	3
35	4	4	4	4
36	5	4	3	3
37	4	4	4	4
38	5	4	4	4
39	4	1	5	4
40	4	4	4	3
41	4	4	4	4
42	4	2	4	3
43	4	4	4	4
44	4	3	4	4
45	2	3	4	4
46	2	4	4	4
47	4	4	4	3
48	4	4	4	4
49	3	4	3	3
50	4	2	4	3
51	5	3	4	4



# Case Summaries

	Butir 15	Butir 16	Butir 17	Butir 18
52	4	4	4	4
53	4	3	4	4
54	4	3	4	4
55	4	5	3	3
56	5	1	4	4
57	4	2	4	3
58	4	4	4	4
59	4	3	4	4
60	3	4	4	4
61	4	3	4	5
62	4	4	4	3
63	4	4	4	4
64	3	4	3	3
65	4	2	4	3
66	4	4	4	4
67	4	4	4	4
68	4	3	4	4
69	5	4	1	4
70	3	3	4	4
71	4	3	4	4
72	4	4	4	3
73	4	4	4	4
74	3	4	3	3
75	4	2	5	2
76	4	4	4	4
77	4	4	4	4
78	4	3	4	4
79	4	4	4	3
80	3	3	4	3
81	4	3	4	4
82	4	4	4	3
83	4	4	4	4
84	4	2	4	3
85	4	3	4	4
86	4	3	4	4
87	4	4	4	4
88	4	3	5	4
89	5	3	3	5
90	3	3	4	3
91	4	3	4	4
92	3	4	3	3
93	4	4	4	4
94	4	3	4	4
95	4	3	4	4
96	3	4	3	3
97	4	4	4	4
98	4	3	5	3
99	4	3	4	4
100	1	5	5	4

## Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	32	32.0	32.0	32.0
	Wanita	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 15 tahun	3	3.0	3.0	3.0
	16 - 24 tahun	51	51.0	51.0	54.0
	25 - 34 tahun	30	30.0	30.0	84.0
	>= 35 tahun	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	58	58.0	58.0	58.0
	Pegawai Negeri	6	6.0	6.0	64.0
	Karyawan Swasta	28	28.0	28.0	92.0
	Wiraswasta	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= Rp 300.000,00	3	3.0	3.0	3.0
	Rp 300.001,00 - Rp 500.000,00	49	49.0	49.0	52.0
	Rp 500.001,00 - Rp 1.000.000,00	35	35.0	35.0	87.0
	>= Rp 1.000.000,00	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequencies

### Frequency Table: Produk

Butir 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	39	39.0	39.0	42.0
	4	55	55.0	55.0	97.0
	5	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.0	6.0	6.0
	4	89	89.0	89.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	3	18	18.0	18.0	19.0
	4	76	76.0	76.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequencies

### Frequency Table: Pelayanan

Butir 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	37	37.0	37.0	38.0
	4	60	60.0	60.0	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	12	12.0	12.0	14.0
	4	76	76.0	76.0	90.0
	5	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	30	30.0	30.0	33.0
	4	50	50.0	50.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	28	28.0	28.0	29.0
	4	69	69.0	69.0	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequencies

### Frequency Table: Pembelian

Butir 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	23.0	23.0	23.0
	4	71	71.0	71.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	32	32.0	32.0	32.0
	4	67	67.0	67.0	99.0
	5	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13.0	13.0	13.0
	4	59	59.0	59.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4.0	4.0	4.0
	4	84	84.0	84.0	88.0
	5	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	85	85.0	85.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequencies

### Frequency Table: Loyalitas

Butir 13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	36	36.0	36.0	38.0
4	60	60.0	60.0	98.0
5	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Butir 14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	33	33.0	33.0	36.0
4	62	62.0	62.0	98.0
5	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Butir 15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	17	17.0	17.0	20.0
4	73	73.0	73.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Butir 16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	6	6.0	6.0	9.0
3	38	38.0	38.0	47.0
4	51	51.0	51.0	98.0
5	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Butir 17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	3	12	12.0	12.0	13.0
	4	81	81.0	81.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Butir 18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	30	30.0	30.0	31.0
	4	67	67.0	67.0	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



*serviens in lumine veritatis*

**LAMPIRAN IV**  
**ANALISIS DATA**



## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pembelian, Pelayanan, Produk	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 <sup>a</sup>	.476	.459	.1781

a. Predictors: (Constant), Pembelian, Pelayanan, Produk

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.761	3	.920	29.027	.000 <sup>a</sup>
	Residual	3.044	96	3.171E-02		
	Total	5.806	99			

a. Predictors: (Constant), Pembelian, Pelayanan, Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.029E-02	.395		.229	.820
	Produk	.356	.069	.394	5.163	.000
	Pelayanan	.281	.060	.356	4.674	.000
	Pembelian	.299	.086	.273	3.473	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas

## t-test

### Group Statistics

	Jenis Kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Produk	Pria	32	3.8125	.2669	4.718E-02
	Wanita	68	3.7941	.2703	3.278E-02
Pelayanan	Pria	32	3.6797	.2221	3.926E-02
	Wanita	68	3.8199	.3313	4.018E-02
Pembelian	Pria	32	3.8812	.2681	4.740E-02
	Wanita	68	3.9706	.1869	2.267E-02
Loyalitas	Pria	32	3.6510	.2622	4.635E-02
	Wanita	68	3.6985	.2326	2.821E-02

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
Produk	Equal variances assumed	.097	.757
	Equal variances not assumed		
Pelayanan	Equal variances assumed	2.912	.091
	Equal variances not assumed		
Pembelian	Equal variances assumed	12.769	.001
	Equal variances not assumed		
Loyalitas	Equal variances assumed	1.308	.255
	Equal variances not assumed		

# Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Produk	Equal variances assumed	.318	98	.751	1.838E-02
	Equal variances not assumed	.320	61.517	.750	1.838E-02
Pelayanan	Equal variances assumed	-2.171	98	.032	-.1402
	Equal variances not assumed	-2.495	86.192	.015	-.1402
Pembelian	Equal variances assumed	-1.930	98	.057	-8.9338E-02
	Equal variances not assumed	-1.700	45.696	.096	-8.9338E-02
Loyalitas	Equal variances assumed	-.914	98	.363	-4.7488E-02
	Equal variances not assumed	-.875	54.744	.385	-4.7488E-02

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
Produk	Equal variances assumed	5.772E-02	-9.62E-02	.1329
	Equal variances not assumed	5.746E-02	-9.65E-02	.1332
Pelayanan	Equal variances assumed	6.455E-02	-.2683	-1.21E-02
	Equal variances not assumed	5.618E-02	-.2518	-2.85E-02
Pembelian	Equal variances assumed	4.629E-02	-.1812	2.528E-03
	Equal variances not assumed	5.254E-02	-.1951	1.644E-02
Loyalitas	Equal variances assumed	5.196E-02	-.1506	5.562E-02
	Equal variances not assumed	5.426E-02	-.1562	6.126E-02

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Harga	<= 15 tahun	3	3.8889	.19245	.11111
	16 - 24 tahun	51	3.8301	.26139	.03660
	25 - 34 tahun	30	3.7889	.23947	.04372
	>= 35 tahun	16	3.7083	.34157	.08539
	Total	100	3.8000	.26801	.02680
Pelayanan	<= 15 tahun	3	3.6667	.14434	.08333
	16 - 24 tahun	51	3.8382	.37358	.05231
	25 - 34 tahun	30	3.6333	.19402	.03542
	>= 35 tahun	16	3.8594	.12809	.03202
	Total	100	3.7750	.30670	.03067
Pembelian	<= 15 tahun	3	4.1333	.23094	.13333
	16 - 24 tahun	51	3.0400	.20334	.02847
	25 - 34 tahun	30	3.9200	.28575	.05217
	>= 35 tahun	16	3.9125	.10247	.02562
	Total	100	3.9400	.22111	.02211
Loyalitas	<= 15 tahun	3	3.8333	.16667	.09623
	16 - 24 tahun	51	3.6863	.25309	.03544
	25 - 34 tahun	30	3.6333	.27820	.05079
	>= 35 tahun	16	3.7396	.08539	.02135
	Total	100	3.6833	.24216	.02422

### Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		Lower Bound	Upper Bound		
Harga	<= 15 tahun	3.4108	4.3670	3.67	4.00
	16 - 24 tahun	3.7565	3.8036	3.33	4.00
	25 - 34 tahun	3.6995	3.8783	3.33	4.00
	>= 35 tahun	3.5263	3.8903	3.33	4.00
	Total	3.7468	3.8532	3.33	4.00
Pelayanan	<= 15 tahun	3.3081	4.0252	3.50	3.75
	16 - 24 tahun	3.7332	3.9433	3.25	4.50
	25 - 34 tahun	3.5609	3.7058	3.25	3.75
	>= 35 tahun	3.7911	3.9276	3.75	4.00
	Total	3.7141	3.8359	3.25	4.50
Pembelian	<= 15 tahun	3.5596	4.7070	4.00	4.40
	16 - 24 tahun	3.8918	4.0062	3.60	4.40
	25 - 34 tahun	3.8133	4.0267	3.60	4.40
	>= 35 tahun	3.0579	3.9671	3.80	4.00
	Total	3.8961	3.9839	3.60	4.40
Loyalitas	<= 15 tahun	3.4193	4.2474	3.67	4.00
	16 - 24 tahun	3.6151	3.7575	3.17	4.00
	25 - 34 tahun	3.5295	3.7372	3.17	4.00
	>= 35 tahun	3.6941	3.7851	3.67	3.83
	Total	3.6353	3.7314	3.17	4.00

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Harga	Between Groups	.208	3	.069	.964	.413
	Within Groups	6.903	96	.072		
	Total	7.111	99			
Pelayanan	Between Groups	.955	3	.318	3.657	.015
	Within Groups	8.357	96	.087		
	Total	9.313	99			
Pembelian	Between Groups	.140	3	.047	.956	.417
	Within Groups	4.700	96	.049		
	Total	4.840	99			
Loyalitas	Between Groups	.194	3	.065	1.104	.352
	Within Groups	5.612	96	.058		
	Total	5.806	99			

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Harga	Pelajar / Mahasiswa	58	3.8161	.26617	.03495
	Pegawai Negeri	6	3.7778	.34427	.14055
	Karyawan Swasta	28	3.7857	.24367	.04605
	Wiraswasta	8	3.7500	.34503	.12199
	Total	100	3.8000	.26801	.02680
Pelayanan	Pelajar / Mahasiswa	58	3.8233	.36276	.04763
	Pegawai Negeri	6	3.7917	.10206	.04167
	Karyawan Swasta	28	3.6786	.20250	.03827
	Wiraswasta	8	3.7500	.18898	.06682
	Total	100	3.7750	.30670	.03067
Pembelian	Pelajar / Mahasiswa	58	3.9414	.21195	.02783
	Pegawai Negeri	6	3.9667	.26583	.10853
	Karyawan Swasta	28	3.9429	.25448	.04809
	Wiraswasta	8	3.9000	.15119	.05345
	Total	100	3.9400	.22111	.02211
Loyalitas	Pelajar / Mahasiswa	58	3.6925	.24741	.03249
	Pegawai Negeri	6	3.6667	.27889	.11386
	Karyawan Swasta	28	3.6786	.24398	.04611
	Wiraswasta	8	3.6458	.20774	.07345
	Total	100	3.6833	.24216	.02422

### Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		Lower Bound	Upper Bound		
Harga	Pelajar / Mahasiswa	3.7461	3.8861	3.33	4.00
	Pegawai Negeri	3.4165	4.1391	3.33	4.00
	Karyawan Swasta	3.6912	3.8802	3.33	4.00
	Wiraswasta	3.4615	4.0385	3.33	4.00
	Total	3.7468	3.8592	3.33	4.00
Pelayanan	Pelajar / Mahasiswa	3.7279	3.9187	3.25	4.50
	Pegawai Negeri	3.6846	3.8988	3.75	4.00
	Karyawan Swasta	3.6001	3.7571	3.25	4.00
	Wiraswasta	3.5920	3.9080	3.50	4.00
	Total	3.7141	3.8359	3.25	4.50
Pembelian	Pelajar / Mahasiswa	3.8856	3.9971	3.60	4.40
	Pegawai Negeri	3.6877	4.2456	3.60	4.40
	Karyawan Swasta	3.8442	4.0415	3.60	4.40
	Wiraswasta	3.7736	4.0264	3.60	4.00
	Total	3.8961	3.9839	3.60	4.40
Loyalitas	Pelajar / Mahasiswa	3.6275	3.7576	3.17	4.00
	Pegawai Negeri	3.3740	3.9593	3.17	4.00
	Karyawan Swasta	3.5840	3.7732	3.17	4.00
	Wiraswasta	3.4722	3.8195	3.17	3.83
	Total	3.6353	3.7314	3.17	4.00

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Harga	Between Groups	.044	3	.015	.198	.898
	Within Groups	7.067	96	.074		
	Total	7.111	99			
Pelayanan	Between Groups	.402	3	.134	1.444	.235
	Within Groups	8.910	96	.093		
	Total	9.313	99			
Pembelian	Between Groups	.017	3	.006	.115	.951
	Within Groups	4.823	96	.050		
	Total	4.840	99			
Loyalitas	Between Groups	.018	3	.006	.102	.959
	Within Groups	5.787	96	.060		
	Total	5.806	99			



## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Harga	Rp. 300.000	3	3.8889	.19245	.11111
	Rp. 300.001 - Rp. 500.000	49	3.8367	.25570	.03653
	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	35	3.7714	.26533	.04485
	>= Rp. 1.000.000	13	3.7179	.32903	.09126
	Total	100	3.8000	.26801	.02680
Pelayanan	Rp. 300.000	3	3.6667	.14434	.08333
	Rp. 300.001 - Rp. 500.000	49	3.8265	.37571	.05367
	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	35	3.7214	.21669	.03663
	>= Rp. 1.000.000	13	3.7500	.22822	.06330
	Total	100	3.7750	.30670	.03067
Pembelian	Rp. 300.000	3	4.1333	.23094	.13333
	Rp. 300.001 - Rp. 500.000	49	3.9347	.22872	.03267
	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	35	3.9543	.22796	.03853
	>= Rp. 1.000.000	13	3.8769	.15359	.04260
	Total	100	3.9400	.22111	.02211
Loyalitas	Rp. 300.000	3	3.8333	.16667	.09623
	Rp. 300.001 - Rp. 500.000	49	3.7007	.24291	.03470
	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	35	3.6571	.26179	.04425
	>= Rp. 1.000.000	13	3.6538	.19792	.05489
	Total	100	3.6833	.24216	.02422

### Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		Lower Bound	Upper Bound		
Harga	Rp. 300.000	3.4108	4.3670	3.67	4.00
	Rp. 300.001 - Rp. 500.000	3.7633	3.9102	3.33	4.00
	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	3.6803	3.8626	3.33	4.00
	>= Rp. 1.000.000	3.5191	3.9108	3.33	4.00
	Total	3.7468	3.8532	3.33	4.00
Pelayanan	Rp. 300.000	3.3081	4.0252	3.50	3.75
	Rp. 300.001 - Rp. 500.000	3.7186	3.9344	3.25	4.50
	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	3.6470	3.7959	3.25	4.50
	>= Rp. 1.000.000	3.6121	3.8879	3.25	4.00
	Total	3.7141	3.8359	3.25	4.50
Pembelian	Rp. 300.000	3.5596	4.7070	4.00	4.40
	Rp. 300.001 - Rp. 500.000	3.8690	4.0004	3.60	4.40
	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	3.8760	4.0326	3.60	4.40
	>= Rp. 1.000.000	3.7841	3.9897	3.60	4.00
	Total	3.8961	3.9839	3.60	4.40
Loyalitas	Rp. 300.000	3.4193	4.2474	3.67	4.00
	Rp. 300.001 - Rp. 500.000	3.6309	3.7705	3.17	4.00
	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	3.5672	3.7471	3.17	4.00
	>= Rp. 1.000.000	3.5342	3.7735	3.17	3.83
	Total	3.6353	3.7314	3.17	4.00

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Harga	Between Groups	.206	3	.069	.954	.418
	Within Groups	6.905	96	.072		
	Total	7.111	99			
Pelayanan	Between Groups	.274	3	.091	.970	.410
	Within Groups	9.039	96	.094		
	Total	9.313	99			
Pembelian	Between Groups	.172	3	.057	1.182	.321
	Within Groups	4.668	96	.049		
	Total	4.840	99			
Loyalitas	Between Groups	.118	3	.039	.661	.578
	Within Groups	5.688	96	.059		
	Total	5.806	99			



*serviens in lumine veritatis*

**LAMPIRAN V**

**TABEL R, TABEL F, DAN TABEL T**

TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138

TABEL DISTRIBUSI F

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.75	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

TABEL DISTRIBUSI T

1 Sisi	10%	5%	1 Sisi	10%	5%	1 Sisi	10%	5%	1 Sisi	10%	5%
2 Sisi	5%	2.5%	2 Sisi	5%	2.5%	2 Sisi	5%	2.5%	2 Sisi	5%	2.5%
1	6.314	12.706	51	1.675	2.008	101	1.660	1.984	151	1.655	1.976
2	2.920	4.303	52	1.675	2.007	102	1.660	1.983	152	1.655	1.976
3	2.353	3.182	53	1.674	2.006	103	1.660	1.983	153	1.655	1.976
4	2.132	2.776	54	1.674	2.005	104	1.660	1.983	154	1.655	1.975
5	2.015	2.571	55	1.673	2.004	105	1.659	1.983	155	1.655	1.975
6	1.943	2.447	56	1.673	2.003	106	1.659	1.983	156	1.655	1.975
7	1.895	2.365	57	1.672	2.002	107	1.659	1.982	157	1.655	1.975
8	1.860	2.306	58	1.672	2.002	108	1.659	1.982	158	1.655	1.975
9	1.833	2.262	59	1.671	2.001	109	1.659	1.982	159	1.654	1.975
10	1.812	2.228	60	1.671	2.000	110	1.659	1.982	160	1.654	1.975
11	1.796	2.201	61	1.670	2.000	111	1.659	1.982	161	1.654	1.975
12	1.782	2.179	62	1.670	1.999	112	1.659	1.981	162	1.654	1.975
13	1.771	2.160	63	1.669	1.998	113	1.658	1.981	163	1.654	1.975
14	1.761	2.145	64	1.669	1.998	114	1.658	1.981	164	1.654	1.975
15	1.753	2.131	65	1.669	1.997	115	1.658	1.981	165	1.654	1.974
16	1.746	2.120	66	1.668	1.997	116	1.658	1.981	166	1.654	1.974
17	1.740	2.110	67	1.668	1.996	117	1.658	1.980	167	1.654	1.974
18	1.734	2.101	68	1.668	1.995	118	1.658	1.980	168	1.654	1.974
19	1.729	2.093	69	1.667	1.995	119	1.658	1.980	169	1.654	1.974
20	1.725	2.086	70	1.667	1.994	120	1.658	1.980	170	1.654	1.974
21	1.721	2.080	71	1.667	1.994	121	1.658	1.980	171	1.654	1.974
22	1.717	2.074	72	1.666	1.993	122	1.657	1.980	172	1.654	1.974
23	1.714	2.069	73	1.666	1.993	123	1.657	1.979	173	1.654	1.974
24	1.711	2.064	74	1.666	1.993	124	1.657	1.979	174	1.654	1.974
25	1.708	2.060	75	1.665	1.992	125	1.657	1.979	175	1.654	1.974
26	1.706	2.056	76	1.665	1.992	126	1.657	1.979	176	1.654	1.974
27	1.703	2.052	77	1.665	1.991	127	1.657	1.979	177	1.654	1.973
28	1.701	2.048	78	1.665	1.991	128	1.657	1.979	178	1.653	1.973
29	1.699	2.045	79	1.664	1.990	129	1.657	1.979	179	1.653	1.973
30	1.697	2.042	80	1.664	1.990	130	1.657	1.978	180	1.653	1.973
31	1.696	2.040	81	1.664	1.990	131	1.657	1.978	181	1.653	1.973
32	1.694	2.037	82	1.664	1.989	132	1.656	1.978	182	1.653	1.973
33	1.692	2.035	83	1.663	1.989	133	1.656	1.978	183	1.653	1.973
34	1.691	2.032	84	1.663	1.989	134	1.656	1.978	184	1.653	1.973
35	1.690	2.030	85	1.663	1.988	135	1.656	1.978	185	1.653	1.973
36	1.688	2.028	86	1.663	1.988	136	1.656	1.978	186	1.653	1.973
37	1.687	2.026	87	1.663	1.988	137	1.656	1.977	187	1.653	1.973
38	1.686	2.024	88	1.662	1.987	138	1.656	1.977	188	1.653	1.973
39	1.685	2.023	89	1.662	1.987	139	1.656	1.977	189	1.653	1.973
40	1.684	2.021	90	1.662	1.987	140	1.656	1.977	190	1.653	1.973
41	1.683	2.020	91	1.662	1.986	141	1.656	1.977	191	1.653	1.972
42	1.682	2.018	92	1.662	1.986	142	1.656	1.977	192	1.653	1.972
43	1.681	2.017	93	1.661	1.986	143	1.656	1.977	193	1.653	1.972
44	1.680	2.015	94	1.661	1.986	144	1.656	1.977	194	1.653	1.972
45	1.679	2.014	95	1.661	1.985	145	1.655	1.976	195	1.653	1.972
46	1.679	2.013	96	1.661	1.985	146	1.655	1.976	196	1.653	1.972
47	1.678	2.012	97	1.661	1.985	147	1.655	1.976	197	1.653	1.972
48	1.677	2.011	98	1.661	1.984	148	1.655	1.976	198	1.653	1.972
49	1.677	2.010	99	1.660	1.984	149	1.655	1.976	199	1.653	1.972
50	1.676	2.009	100	1.660	1.984	150	1.655	1.976	200	1.653	1.972